



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Pengaruh Faktor Keagamaan dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Keputusan Menabung pada
Bank Syariah
(Survey pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE. Sy)
pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah**



Oleh:

Yani Sri Nurani

(59320166)

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON
2013/1434 H**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAK

Yani Sri Nurani : PENGARUH FAKTOR KEAGAMAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK SYARIAH

(Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor keagamaan nasabah terhadap keputusan menabung, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung, dan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh faktor keagamaan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Populasi pada penelitian ini berjumlah 15.000 orang, dan sampel yang diambil adalah 10% dari populasi adalah 99 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, kuosioner, dan dokumentasi. Adapun instrument penelitian yang dilakukan adalah uji validitas, uji realibilitas, transfomasi data dengan *method of successive interval*, uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, sedangkan analisis data yang digunakan adalah korelasi ganda, regresi ganda, nilai koefisien determinasi, uji t, uji F, dan dihitung dengan metode SPSS 19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keagamaan nasabah tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon sebesar -1,738. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon sebesar 14,574. Jadi dapat diketahui bahwa pengaruh faktor keagamaan dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 70% terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Kata Kunci : Variabel Faktor Keagamaan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menabung



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH FAKTOR KEAGAMAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK SYARIAH (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon) oleh Yani Sri Nurani NIM 59320166, telah diujikan dalam sidang munaqasah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada hari Senin, tanggal 24 Juni 2013.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program S1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Juni 2013

Sidang Munaqasah

Ketua,
Merangkap Anggota



Sri Rokhmawati, SE., M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Penguji I

Toto Suharto, SE., M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Sekretaris,
Merangkap Anggota

Dr. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Anggota

Penguji II

Drs. H. Moch. Endang Djunaeni, MM
NIP. 19530616 198 303 1 007



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Rabb Yang Maha Agung, yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor Keagamaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada Nasabah Bank Syariah (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Rasul pembawa petunjuk kebenaran, *uswah* dan *qudwah* bagi seluruh manusia, serta Sang Pembawa Risalah Ekonomi Islam yakni Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalan-Nya, Amiin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ayahanda Usup dan Ibunda Aslamah (almh), atas segala pelajaran hidup yang telah diberikan, kasih sayang, keridhoan, keikhlasan serta do'a yang setiap saat selalu terpanjatkan kehadiran Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Muchtar, MA, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Achmad Kholiq, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE,M.Si, selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

6. Bapak Alvien S Haerisma, MSI, selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di Perguruan Tinggi ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
8. Bapak Arif Mursidi, selaku Kepala Cabang Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
9. Bapak Mutiarso Haryadi, selaku Kepala Unit Administrasi & Umum yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan juga kepada seluruh karyawan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
10. Kakak, Saudara, dan teman terdekatku terima kasih atas motivasi dan doanya. Kalian adalah penyemangat hidupku.
11. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2009 khususnya MEPI 2.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian semua berikan. Amin...

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah diberikan, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, bagi seluruh pembaca skripsi ini, kritik, dan saran sangat penulis harapkan demi meningkatkan kualitas penulisan selanjutnya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik mahasiswa, masyarakat, Lembaga Keuangan, pengusaha maupun pemerintah.

Akhirnya tiada gading yang tak retak, dari penulis jika ada kurang dan lebihnya baik kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya karena kesempurnaan hanyalah milik Allah.

Cirebon, Juni 2013

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Pengutipan tidak merugikan karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS

A. Teori Pendapatan.....	11
1. Pengertian.....	11
2. Macam-macam pendapatan.....	12
3. Pengukuran pendapatan	12
4. Pengeluaran sebagai indikator pendapatan rumah tangga	13
5. Hubungan antara pendapatan, konsumsi dan tabungan	14



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

6. Fungsi konsumsi dan tabungan dengan pendekatan ekonomi konvensional	16
7. Fungsi konsumsi dan tabungan dengan pendekatan ekonomi Islam	17
B. Faktor Keagamaan.....	18
a. Pengertian.....	18
b. Agama Islam	19
c. Persepsi keagamaan (<i>religiusitas</i>).....	23
d. Prinsip-prinsip sistem keuangan Islam	24
e. Etika konsumsi dalam Islam	26
f. Konsumsi konsumen muslim	27
C. Kualitas Pelayanan	28
a. Pengertian.....	28
b. Faktor--faktor yang menentukan kualitas pelayanan	30
c. Dasar-dasar kualitas pelayanan	31
d. Dimensi kualitas jasa.....	31
e. Dimensi kualitas pelayanan menurut perspektif Islam	32
D. Teori Pengambilan Keputusan	33
a. Pengertian.....	33
b. Tipe-tipe keputusan	33
c. Proses pengambilan keputusan rasional.....	38
d. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi	41
e. Pengambilan keputusan administratif	42
E. Bank Syariah	
1. pengertian.....	43
2. produk bank syariah	44
3. jasa perbankan	50
F. Penelitian Terdahulu	51
G. Kerangka Berfikir.....	51



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

H. Hipotesis Penelitian.....	54
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian	55
B. Definisi Operasional Variabel	55
C. Data Penelitian	58
D. Teknik Pengumpulan Data	59
E. Populasi dan Sampel	60
1. Populasi	60
2. Sampel	60
F. Instrumen Penelitian.....	61
G. Uji Instrumen Penelitian.....	62
1. Uji validitas	62
2. Uji reliabilitas data	64
H. Teknik Analisis Data	66
1. Transformasi data ordinal ke interval.....	66
2. Uji asumsi klasik	66
a. Uji normalitas data.....	66
b. Uji multikolinearitas	67
c. Uji autokorelasi.....	68
d. Uji heterokedastisitas.....	70
3. Analisis korelasi ganda.....	70
4. Analisis regresi linier berganda	71
5. Nilai koefisien determinasi.....	72
6. Uji hipotesis.....	72
7. Uji t (uji statistik bagi koefisien korelasi)	74
8. Uji F (uji statistik bagi korelasi berganda)	76



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif.....	77
1. Sejarah singkat bank BNI Syariah	77
2. Visi dan misi bank BNI Syariah.....	78
3. Struktur organisasi bank BNI Syariah Cirebon	79
4. Produk tabungan bank BNI Syariah Cirebon	80
5. Karakteristik responden.....	80
a. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	81
b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	81
c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	82
d. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	82
e. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	83
f. Karakteristik berdasarkan lama menabung	84
B. Gambaran Distribusi Variabel.....	85
1. Gambaran faktor keagamaan di bank BNI Syariah Cirebon	85
2. Gambaran kualitas pelayanan bank BNI Syariah Cirebon ..	89
3. Gambaran keputusan menabung di bank BNI Syariah Cirebon	92
C. Hasil Analisis Data Pengaruh Faktor Keagamaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung.....	95
1. Hasil uji validitas	95
2. Hasil uji reliabilitas	97
3. Transformasi data ordinal ke interval	98
4. Hasil uji asumsi klasik	99
a. Normalitas data.....	99
b. Uji Multikolinearitas	100
c. Uji Autokorelasi	101
5. Uji korelasi	102
D. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	104



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

E. Hasil Uji Determinasi.....	105
F. Hasil Uji Parsial dengan T-test.....	108
G. Analisis Ekonomi.....	111

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA

LAPIRAN – LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana, menyalurkan dana, atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana¹. Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Penghimpun dana pihak ketiga dalam bentuk simpanan merupakan sumber dana bank yang terbesar. Sesuai dengan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, bank dapat menghimpun dana secara langsung dari masyarakat².

Industri perbankan merupakan salah satu komponen sangat penting dalam perekonomian nasional. Krisis moneter yang melanda Indonesia beberapa tahun yang lalu berdampak besar pada industri perbankan. Pelaksanaan likuidasi terhadap enam belas bank swasta nasional pada bulan oktober 1997 menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan nasional. Meskipun pemerintah menjamin keamanan dana yang disimpan nasabah baik di bank pemerintah maupun di bank swasta nasional melalui pengumuman pada tanggal 27 Januari 1998, dampak likuidasi tidak terelakkan.

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008, hlm 8.

² Ismail, *Akuntansi Bank (teori dan aplikasi didalam rupiah)*, Jakarta: Kencana, 2011, hlm 12.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Para nasabah terdorong untuk menarik dana mereka secara besar-besaran (*Bank rush*) dari perbankan nasional karena khawatir dengan adanya kemungkinan pelaksanaan likuidasi lanjutan yang akan membahayakan keamanan dana yang mereka simpan tersebut³.

Perkembangan ekonomi Islam adalah wujud dari upaya menerjemahkan Islam sebagai *rahmatan lil'alam*. Tonggak utama perkembangan ekonomi Islam adalah dengan berdirinya salah satu bank syariah.

Ketika bank syariah pertama kali berkembang, baik di tanah air maupun mancanegara, seringkali dikatakan bahwa bank syariah adalah bank bagi hasil. Hal ini dilakukan untuk membedakan bank syariah dengan bank konvensional yang beroperasi dengan sistem bunga dan memang sesungguhnya bagi hasil adalah merupakan bagian dari sistem operasi bank syariah⁴.

Bank syariah atau bank Islam adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, yaitu perjanjian/ akad antara bank dengan pihak lain yakni nasabah berdasarkan hukum Islam⁵. Bank Islam melaksanakan praktik perbankan dengan menggunakan prinsip syariah Islam, yaitu tidak melaksanakan sistem bunga atau riba. Perintah larangan riba ini tercantum dalam surat Ali Imron [3] : 130

³ Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah (Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009, hlm 153.

⁴ Adiwarman Karim, *Bank Islam (analisis fiqih dan keuangan)*, Jakarta: Raja Grafindo, 2010, hlm 203.

⁵ Veithzal Rivai dkk, *Bank and Financial Institution Management (Conventional and Sharia System)*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007, hlm 758.

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipatganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya.

Tabungan (*saving*) merupakan bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi. Jadi, tabungan sama dengan pendapatan dikurangi konsumsi. Studi ekonomi telah mengungkapkan bahwa pendapatan merupakan faktor penentu terpenting tingkat konsumsi dan tabungan⁶.

Jumlah pendapatan menggambarkan banyaknya produk dan jasa yang bisa dibeli dan dikonsumsi oleh seorang konsumen dan keluarganya. Sehingga pendapatan konsumen menjadi indikator penting besarnya jumlah produk yang bisa dibeli konsumen.

⁶ Paul A Samuelson dan William D Nordhouse, *MAKROEKONOMI*, Jakarta: Erlangga, 1992, hlm 125.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Dalam ekonomi konvensional, pendapatan adalah suatu penjumlahan konsumsi dan tabungan. Sehingga tingkat konsumsi yang dilakukan di masa datang sangat tergantung dari tingkat konsumsi yang dilakukan saat ini. Apabila pada saat ini konsumsi yang dilakukan lebih kecil daripada pendapatan, maka akan ada tabungan yang disimpan oleh konsumen⁷. Tingkat tabungan terdapat kecenderungan bahwa pendapatan yang meningkat akan menyebabkan tabungan juga meningkat. Untuk daerah yang berpendapatan tinggi maka tingkat tabungan pun juga relatif lebih besar dibandingkan daerah lain yang berpendapatan lebih rendah.

Umat Islam diperintahkan untuk membangun hubungan sosial dengan sesama umat manusia, baik yang beragama Islam maupun tidak beragama Islam. Salah satu tuntunan dalam membangun kerjasama ini adalah membangun sistem ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat yaitu dengan larangan mempraktikkan riba.

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan), dan hubungan yang dekat berpadu interaksi terbaik kepada nasabah. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*)

⁷ M. Nur Rianto Al Arif dan Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi (suatu perbandingan ekonomi islam dan ekonomi konvensional)*, Jakarta:Kencana, 2010, hlm 132.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*)⁸. Pemilihan masyarakat atas produk bank tidak hanya dilihat dari jumlah keuntungan yang ditawarkan dari segi kuantitas, namun masyarakat juga akan menilai dari segi kualitas, pelayanan dan tingkat kesehatan bank yang akan dipilih, disamping kebutuhan masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.

Bank BNI Syariah yang berada di jalan Sisingamangaraja Cirebon merupakan salah satu bank yang harus bersaing dengan bank-bank yang ada di kota Cirebon. Bank BNI Syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam, artinya bank yang beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam.

Prinsip penghimpunan dana di bank BNI Syariah Cabang Cirebon khususnya produk tabungan menggunakan dua akad syariah, yaitu akad wadiah dan akad mudharabah. Mayoritas dari nasabah bank BNI Syariah lebih banyak memilih akad mudharabah, karena terdapat prinsip bagi hasilnya.

Kabupaten Cirebon merupakan daerah yang masyarakatnya berpendapatan tinggi. Nasabah bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang terdiri dari pelajar, pengusaha, wiraswasta, PNS, dan ibu rumah tangga rata-rata mempunyai pendapatan 2 sampai 5 juta. Bank BNI Syariah berprinsip pada ekonomi Islam yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, material dan spiritual yang sesuai dengan al-Qur'an dan hadist. Namun terdapat 5-10 %

⁸ Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah (tinjauan dan beberapa segi hukum)*, hlm 38.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

nasabah non muslim yang menyimpan dananya di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Cirebon, merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, dan kemudahan jasa perbankan seperti ATM.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Faktor Keagamaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung pada Bank Syariah (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)”***.



B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor keagamaan terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh faktor keagamaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Dari berbagai paparan di atas penulis mengambil tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor keagamaan terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh faktor keagamaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Lembaga

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak manajemen perusahaan dalam menerapkan strategi pemasaran produk tabungan yang tepat digunakan untuk menjalankan kegiatan pemasaran perbankan, sehingga dapat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan kebijakan pemasaran.

2. Untuk Akademik

Penelitian ini sebagai perwujudan Tri Darma Perguruan Tinggi di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, khususnya program Studi Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Fakultas Syariah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kajian institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

3. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk mengkomparasikan teori-teori yang diperoleh selama pendidikan kedalam praktek sesungguhnya, khususnya pada bank yang diteliti.

E. Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan pembahasan yang logis dan sistematis, maka perlu bagi peneliti untuk menentukan sistematika penyusunan penulisan skripsi ini. Adapun sistematika penulisan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I PENDAHULUAN, didalamnya diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah kemudian tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU KERANGKA BERFIKIR, HIPOTESIS PENELITIAN. Dalam LANDASAN TEORI dikemukakan di dalamnya teori faktor keagamaan yang meliputi, pengertian agama, agama Islam, persepsi keagamaan, prinsip-prinsip sistem keuangan Islam, etika konsumsi dalam Islam, dan konsumsi konsumen muslim. Teori kualitas pelayanan, yang di dalamnya meliputi, pengertian kualitas pelayanan, faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan, dasar-dasar pelayanan, dimensi kualitas jasa, dan dimensi kualitas pelayanan menurut perspektif Islam.

Teori keputusan yang meliputi pengertian pengambilan keputusan, tipe-tipe keputusan, proses pengambilan keputusan rasional, dan pengambilan berdasarkan intuisi, dan pengambilan keputusan administratif.

BAB III METODE PENELITIAN, yang didalamnya meliputi objek penelitian, definisi operasional variabel, metodologi penelitian, data penelitian yang meliputi jenis data, sumber data, populasi dan sampel. Teknik pengumpulan data yang meliputi, wawancara, kuosioner, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN, hasil-hasil yang diperoleh setelah melalui prosedur metodologi yang dideskripsikan dan dianalisis.

BAB V PENUTUP, yang memuat kesimpulan dan saran atas permasalahan yang diteliti.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



DAFTAR PUSTAKA

- A Samuelson, Paul dan William D Nordhouse, *MAKROEKONOMI*, Jakarta: Erlangga, 1992.
- Agung Nugroho, Bhuono, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI, 2005.
- Ali Muhidin, Sambas dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Perjalanan*, Bandung: Pustaka Setia, 2007.
- Antonio, syafi'i, *Bank Syariah (dari teori ke praktik)*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- BNI Syariah, *Sejarah BNI Syariah*, <http://www.bnisyariah.co.id/bnis.do?q=534a5248>, diakses pada Tanggal 30 April 2013.
- Dokumen “*Bank BNI Syariah Cabang Cirebon*”.
- E.Kast, Fremont dan James E. Rosenzweig, *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : PT Bumi Aksara.2007.
- Fatmahazis, *perilaku-konsumen-muslim*, diakses pada desember 2008 dalam <http://fatmahazis.files.wordpress.com/2008/12/perilaku-konsumen-muslim.doc>
- Gibson, dkk. *Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1996.
- Hutasoid, *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, Jakarta Timur: MAGNAScript Publishing, 2011.
- Ismail, *Akuntansi Bank (teori dan aplikasi jdalam rupiah)*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Jasfar, Farida *Manajemen Jasa (pendekatan terpadu)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Karim, Adiwarman, *Bank Islam (analisis fiqih dan keuangan)*, Jakarta: Raja Grafindo, 2010.
- Karim, Adiwarman, *Ekonomi Islam (suatu kajian kontemporer)*, Jakarta: Gama Insani, 2001.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Khairilanwarsemsi, *pendapatan-masyarakat*, diakses pada 30 desember 2011 dalam <http://khairilanwarsemsi.blogspot.com/2011/12/pendapatan-masyarakat.html>
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kusdi, *Teori Organisasi dan Administrasi*, Jakarta: Salemba Humanika, 2009.
- M. Ivancevich, John dkk, *Perilaku dan Manajemen Organsasi*, Jakarta: Erlangga, 2007.
- Marwan,. *Sales Penjualan*, Bandung: Alvabeta, 2000.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- Nazir, Mochamad, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1988.
- Nur Rianto Al Arif, M dan Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi (suatu perbandingan ekonomi Islam dan ekonomi konvensional)*, Jakarta:Kencana, 2010.
- Philip, Kotler *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Rianto, Nur dan Euis Amalia, *TEORI MIKROEKONOMI (suatu perbandingan ekonomi Islam dan ekonomi konvensional)*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Ridwan dan Adkon, *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Rivai, Veithzal dan Andi Buchari, *ISLAMIC ECINOMICS (ekonomi syariah bukan opsi tapi solusi)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Rivai, Veithzal dkk, *Bank and Financial Institution Management (Conventional and Sharia System)*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007.
- Sarwono, Jonathan, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Scotland, Comunites, *How to Gather Views on Service Quality*, Yogyakarta: Andi, 2007.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2003.
- Suharsimi, Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Sukirno, Sadono, *Makroekonomi (teori pengantar)*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Sunyoto, Danang, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta: Media Presindo, 2009.
- Sutedi, Adrian, *Perbankan Syariah (Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management: mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Trisnawati Sute, Erni dan Kurniawan saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Umar, Husein, *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Wahyuddin dkk, *Pendidikan Agama (untuk perguruan tinggi)*, Jakarta: Grasindo, 2008.